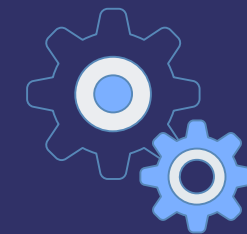




COMMENT L'AUTOMATISATION PEUT VOUS AIDER À SURMONTER LES DÉFIS DE LA RELATION CLIENT



Novelis

SS&C | blueprism®

CAS CLIENT

CONTAXIUM

La Smart Automation au service de l'efficience des agents en centres d'accueil téléphonique

Ayant à cœur d'offrir à ses clients des prestations plus fluides et pour rester compétitif dans un contexte toujours tendu et offshorisé, un spécialiste français de l'accueil téléphonique 24/7 sur mesure a décidé de se lancer dans une démarche d'automatisation et de digitalisation de ses processus métier, accompagné par Novelis et Blue Prism.



Eric Esnault
CEO - Contaxium

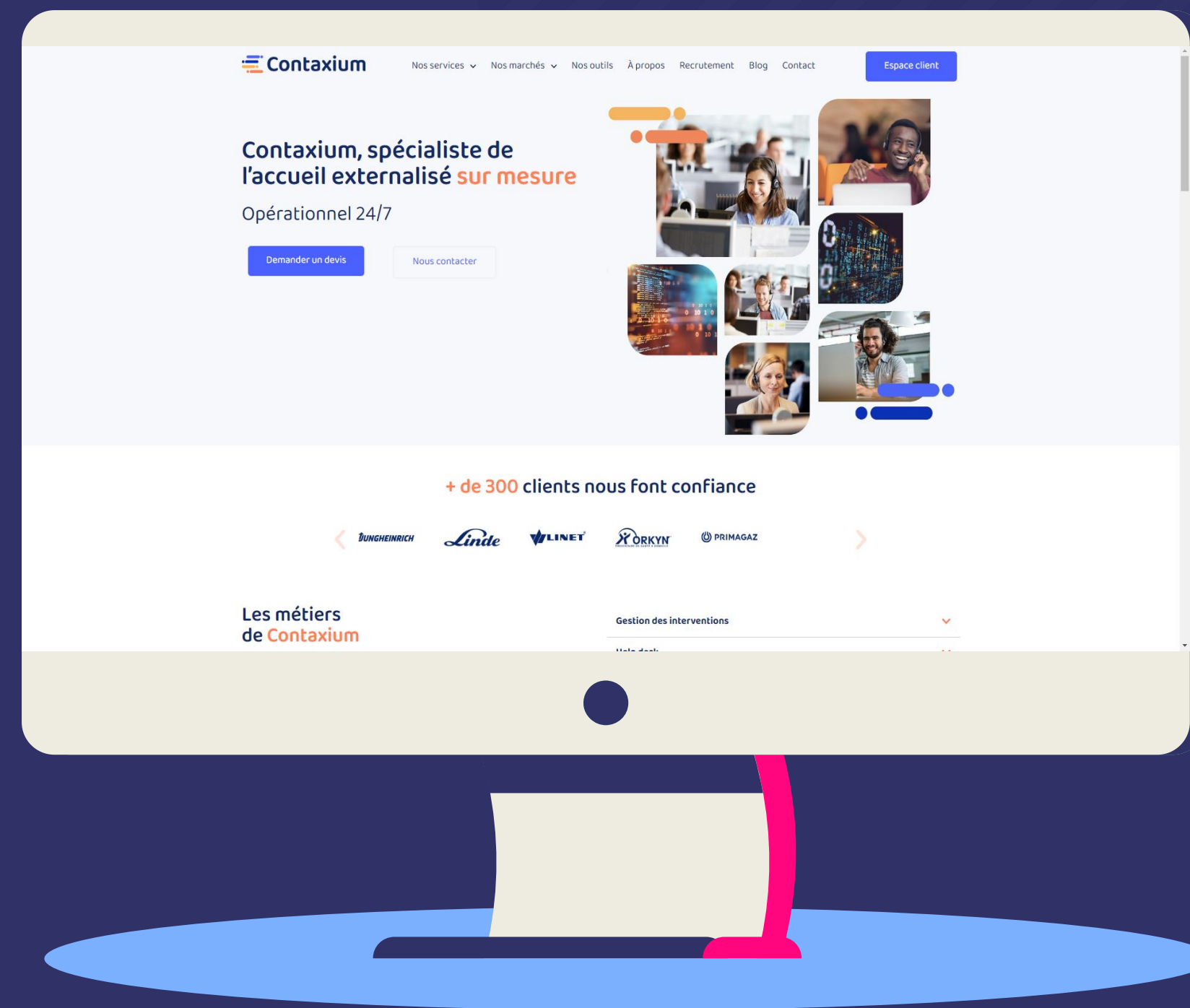
QUI EST CONTAXIUM ?

Contaxium a vu le jour fin 2017, fruit de la fusion entre deux centres de contacts (Adexium et Contactel) ayant connu une évolution comparable depuis leurs créations dans les années 80.

Avec presque 40 années d'expérience dans d'accueil téléphonique, l'idée était de créer un centre de contacts plus grand pour fluidifier la gestion de la volumétrie d'appels et plus sécurisé, en répartissant le traitement des contacts sur deux sites distants. De par sa grande expertise dans l'accueil externalisé, Contaxium peut adresser tous types de clients complexes.

Contaxium est aujourd'hui devenu un spécialiste de l'accueil externalisé, opérationnels 24/7 pour : la gestion des interventions, l'accueil téléphonique, la pharmacovigilance, la gestion d'agendas, help desk.

Dans la réalité, cela se traduit par un accueil empathique, naturel et fluide, assisté par une infrastructure IT robuste et innovante. En effet, depuis 2021, certains process des systèmes à Haute Disponibilité (99.9%) de Contaxium intègrent de la technologie RPA (Robotic Process Automation) et de l'IA, propulsés par Novelis et Blue Prism.

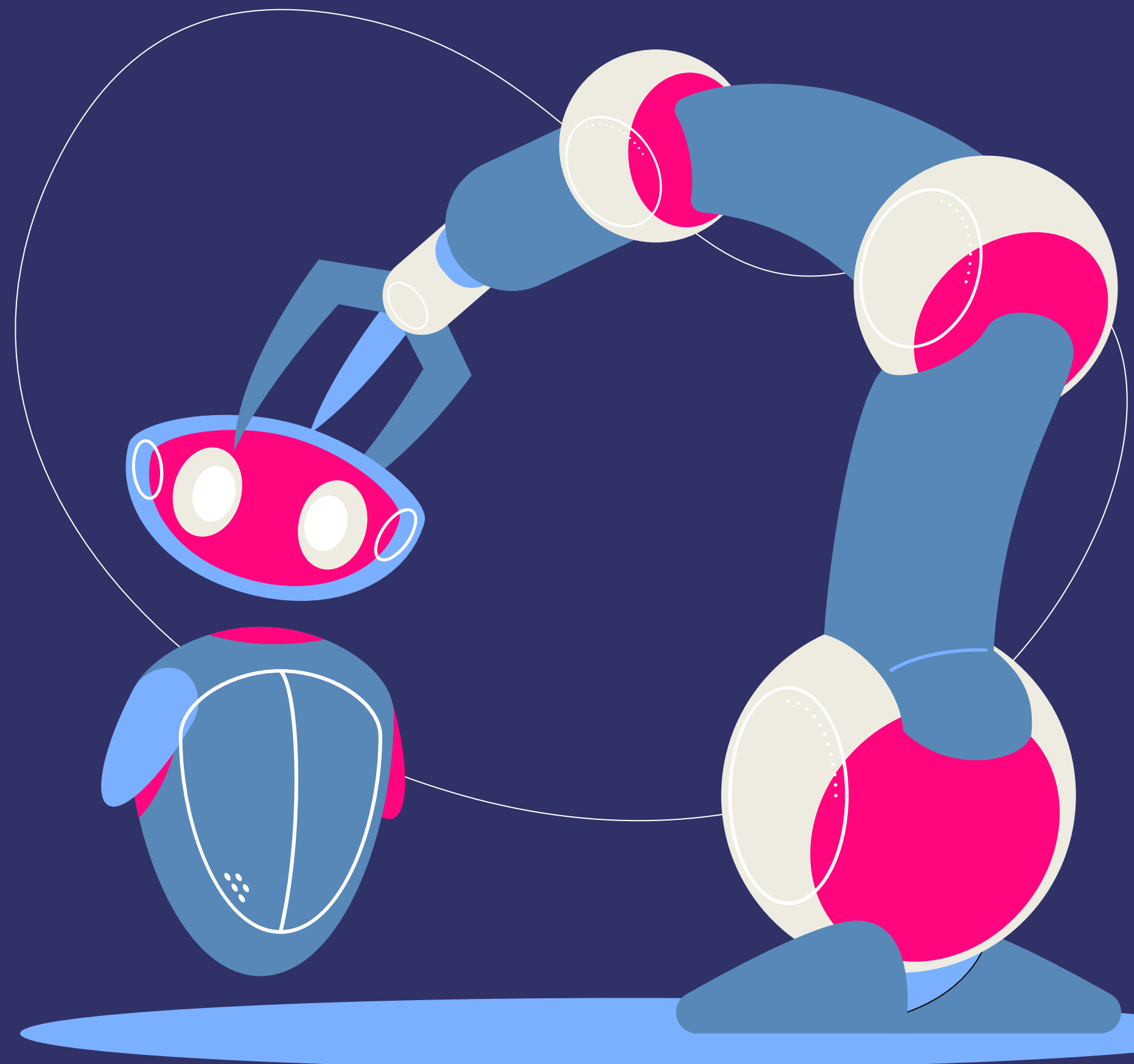


LE CHOIX DE L'AUTOMATISATION

Pour Contaxium, l'idée était d'utiliser la technologie pour devenir créateur de valeur là où souvent l'automatisation peut être décriée comme un destructeur d'emploi. Pour un centre d'appel, l'enjeu principal est de réduire les coûts et les temps d'appel et de former les téléopérateurs sur les systèmes d'information. « Plus on fidélise les collaborateurs en leur donnant les bons outils qui leur permettront de se sentir bien, et plus on va gagner en qualité de service », explique Eric Esnault, PDG de Contaxium.

Cette démarche d'automatisation s'est également organisée autour de deux autres enjeux :

- l'ergonomie des applications opérateurs afin que les prestations restent fluides
- les processus et prestations complexes qui doivent gagner en efficacité dans un contexte toujours plus compétitif et offshorisé.



« Contaxium avait déjà au cœur de sa prestation une dimension IT importante, la digitalisation et l'automatisation en étaient la suite logique. D'autant plus que chez Contaxium, nous traitons beaucoup de data, l'automatisation nous permet vraiment de nous reconcentrer sur notre valeur ajoutée et notre cœur de métier », ajoute Eric Esnault.

« Ces techniques permettent à Contaxium d'apporter une touche technologique supplémentaire et d'être plus compétitif avec un service de plus grande qualité, plus ponctuel et plus efficace pour les clients qui appellent le support. Tout ceci contribue aux valeurs qui sont poussées auprès des clients », commente Mehdi Nafe, CEO de Novelis.



Cette approche très pragmatique adoptée par Contaxium, permet de gérer les priorités tout en gardant une vision d'ensemble pilotée par l'efficacité et l'amélioration de l'expérience client et utilisateur.

Le plus important pour Eric Esnault était de travailler sur la pédagogie en interne dans un premier temps pour expliquer à tous le bienfondé de la démarche. « Il fallait absolument intégrer des moments d'ateliers comme des journées d'immersion ou répartir différemment le temps des équipes IT. Car lorsqu'on se lance dans ce genre de projet il faut aller dans une logique d'accompagnement au changement pour répondre aux différentes peurs. C'est toute l'entreprise qui doit être embarquée dans le projet ».

« L'intégration des collaborateurs a été essentielle à la mise en place d'un tel projet. En devenant acteurs de la démarche, ils ont été plus à même d'être convaincus par l'efficacité des solutions mises en place car ils ont aussitôt mesuré leur impact sur leur activité au quotidien. »-

Eric Esnault, PDG de Contaxium



L'ACCOMPAGNEMENT PAR NOVELIS & BLUE PRISM

« Nous avons d'abord eu un échange avec Novelis pour que leurs équipes comprennent notre fonctionnement et nos enjeux, puis nous avons défini le champ des possibles, avec beaucoup d'items sur lesquels initier une démarche. Enfin, nous avons établi les priorités pour construire une roadmap séquencée sur la base de ces premières étapes. De plus, nous nous sommes rendu compte que nous pouvions nous-mêmes automatiser un certain nombre d'approches. Cela montre l'accessibilité de ce genre de technologie » explique Eric Esnault.

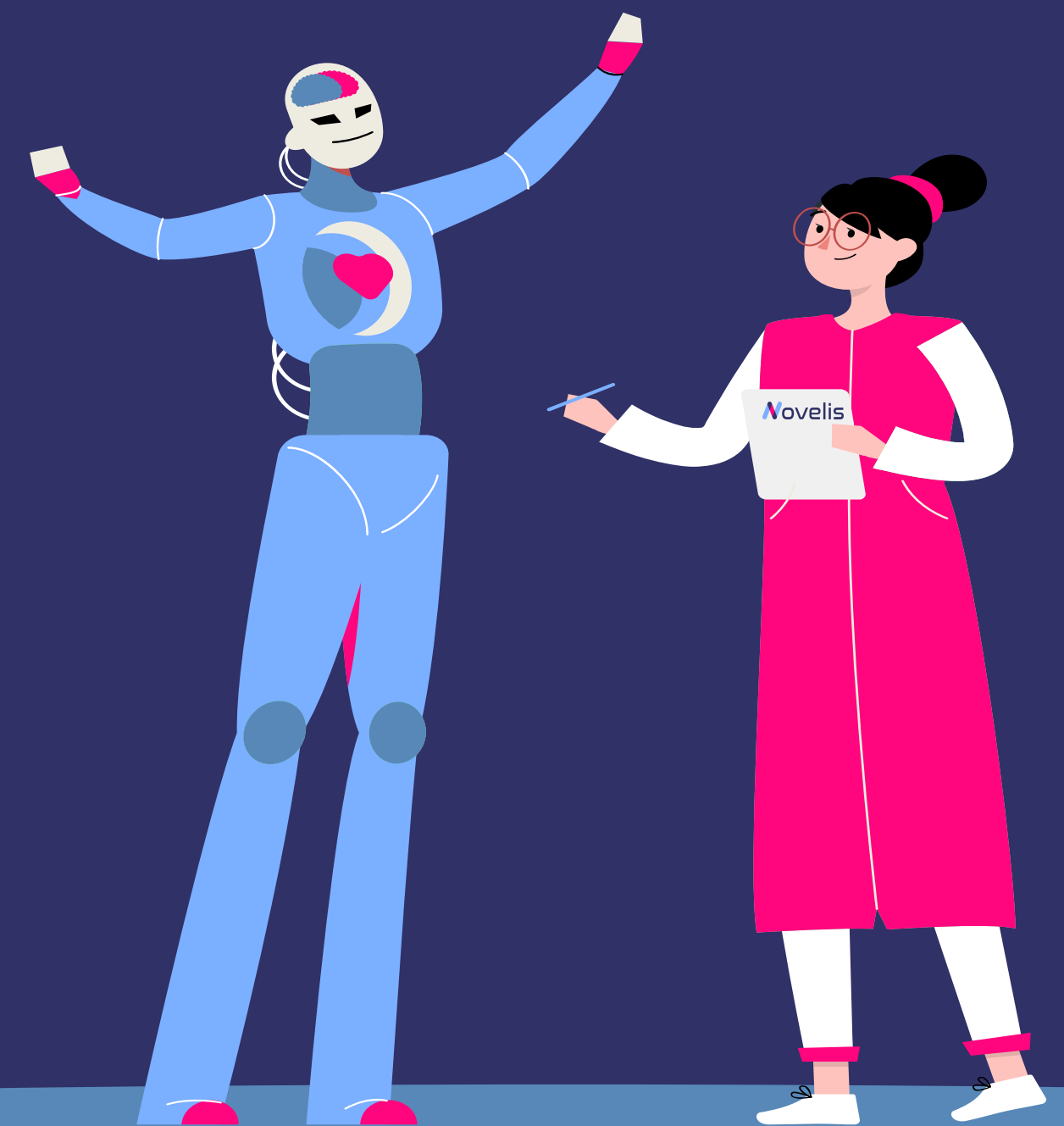
Contaxium a pu alors prioriser l'automatisation de ses processus selon deux axes : un axe de criticité et d'importance du sujet par rapport à l'offre proposée aux clients ou à l'impact sur le quotidien des collaborateurs et un axe de rapidité d'exécution et de facilité de mise en place.



« Du côté de Novelis, nous avons accompagné Contaxium de manière globale pour rechercher l'approche la plus efficace, et non pas uniquement sur le seul axe de l'automatisation. Sur le terrain, nous avons une démarche plus empirique que théorique, nous avons échangé avec les équipes de Contaxium sur leur quotidien pour faire sortir ce qui est implicite et identifier les pistes d'amélioration pour gagner en productivité. Une fois les premières briques posées, nous avons analysé leurs effets », ajoute Mehdi Nafe. « Concrètement, pour les processus sur lesquels Contaxium avait un laps de temps court pour traiter la demande du client, l'automatisation devenait un levier pour optimiser le taux de réponse et ainsi améliorer la rapidité de traitement ».

Le choix du partenaire technologique est clé lorsque l'on parle d'évangélisation, d'identification des peurs ou de conduite du changement. C'est pourquoi Contaxium a choisi par recommandation.

« J'ai trouvé qu'il y avait une bonne adéquation entre Novelis et Contaxium. Tant en termes de taille d'entreprise que de communauté d'esprit et de valeurs. Des valeurs comme celle du "goût du travail bien fait." »
Eric Esnault, PDG de Contaxium

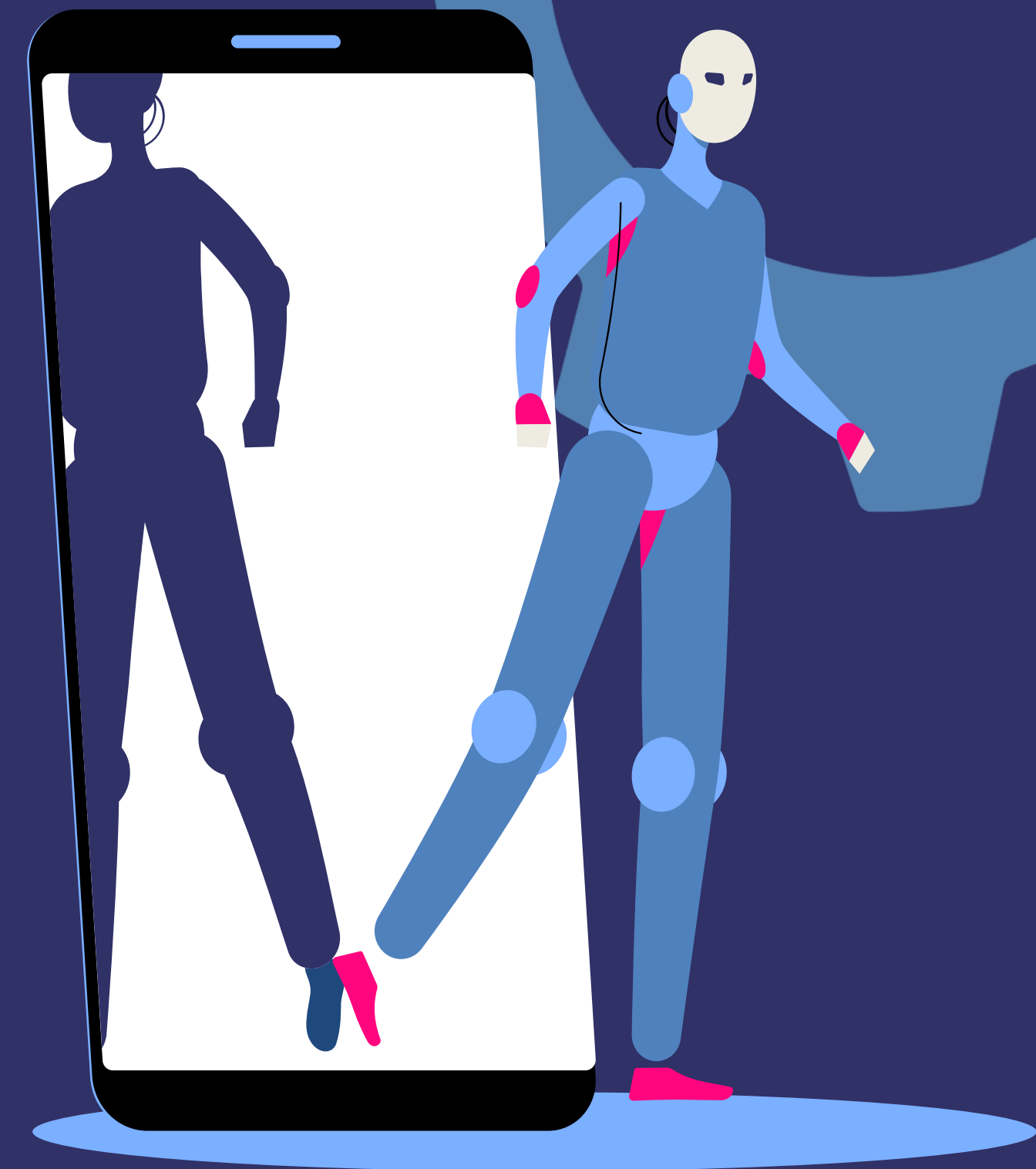


DES CHALLENGES POUR MENER À BIEN LE PROJET D'AUTOMATISATION

Pour Contaxium, le plus gros challenge était celui de la pédagogie. L'important était de bien comprendre tout le fonctionnement de la démarche, tant pour les personnes directement concernées que pour l'entreprise au globale, pour dédramatiser.

Pour Mehdi Nafe : « Nous avons fait face à plusieurs challenges avec Contaxium. Tout d'abord, prendre le temps de la pédagogie avec tous les types d'acteurs dans l'organisation pour partager cette conviction commune et embarquer tout le monde dans l'aventure pour que ce projet ne soit pas une démarche imposée, mais bien une réelle implication collective. C'est tout ceci qui conditionne la réussite du projet et sa pérennisation. »

Il ajoute : « Il fallait aussi pouvoir remonter les métriques qui permettent de mesurer et projeter les impacts escomptés. Par exemple, mesurer le nombre de fois que le processus est exécuté par jour, quantifier dans ce volume-là les cas d'exception pour positionner le curseur d'automatisation au bon endroit. Dans un tel projet, il ne faut pas chercher à automatiser 100% des sujets, mais plutôt trouver le bon point d'équilibre pour avoir le meilleur impact possible ».



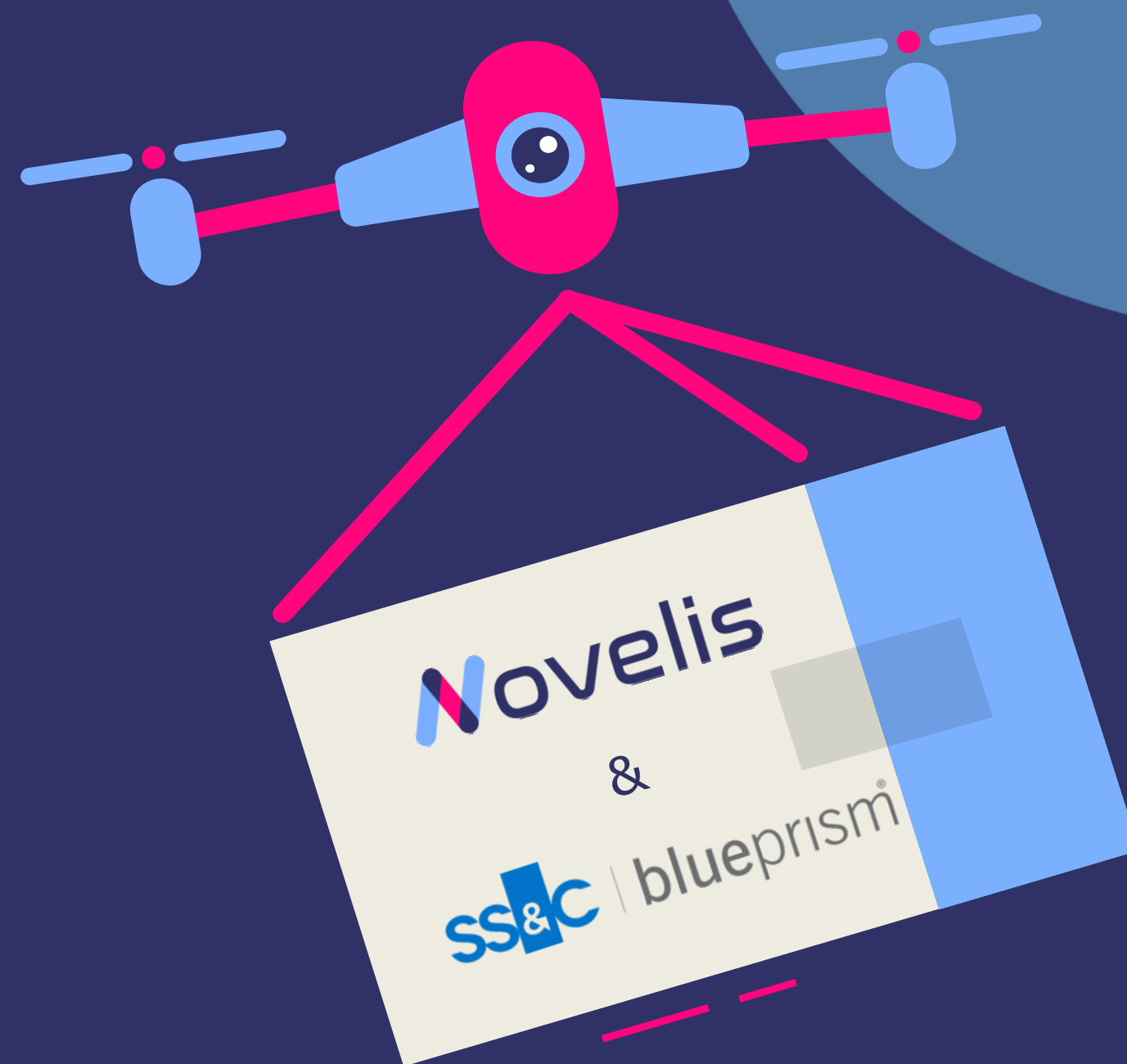
UNE VISION POSITIVE SUR LES ANNÉES À VENIR EN TERMES DE DIGITALISATION ET D'AUTOMATISATION

Pour une entreprise telle que Contaxium, où l'humain est au cœur du business model, l'automatisation pourrait générer des freins mais pour Eric Esnault il s'agit plutôt d'une opportunité « Je pense que la digitalisation et l'automatisation vont devenir des facteurs de valorisation pour les opérateurs : l'IA au service de l'intelligence émotionnelle ».

Mehdi Nafe complète : « Les interactions entre homme et machine vont devenir beaucoup plus riches et ce dans les deux sens. Aujourd'hui c'est l'homme qui commande la machine, demain ce sera peut-être la machine qui viendra solliciter l'homme pour le décharger de ses tâches chronophages et ainsi lui permettre de se reconcentrer sur des tâches à forte valeur ajoutés comme des tâches de créativité ou d'innovation. Les échanges seront bidirectionnels ».

« Le point essentiel c'est vraiment la complémentarité entre automatismes et services » – Eric Esnault, Président de Contaxium

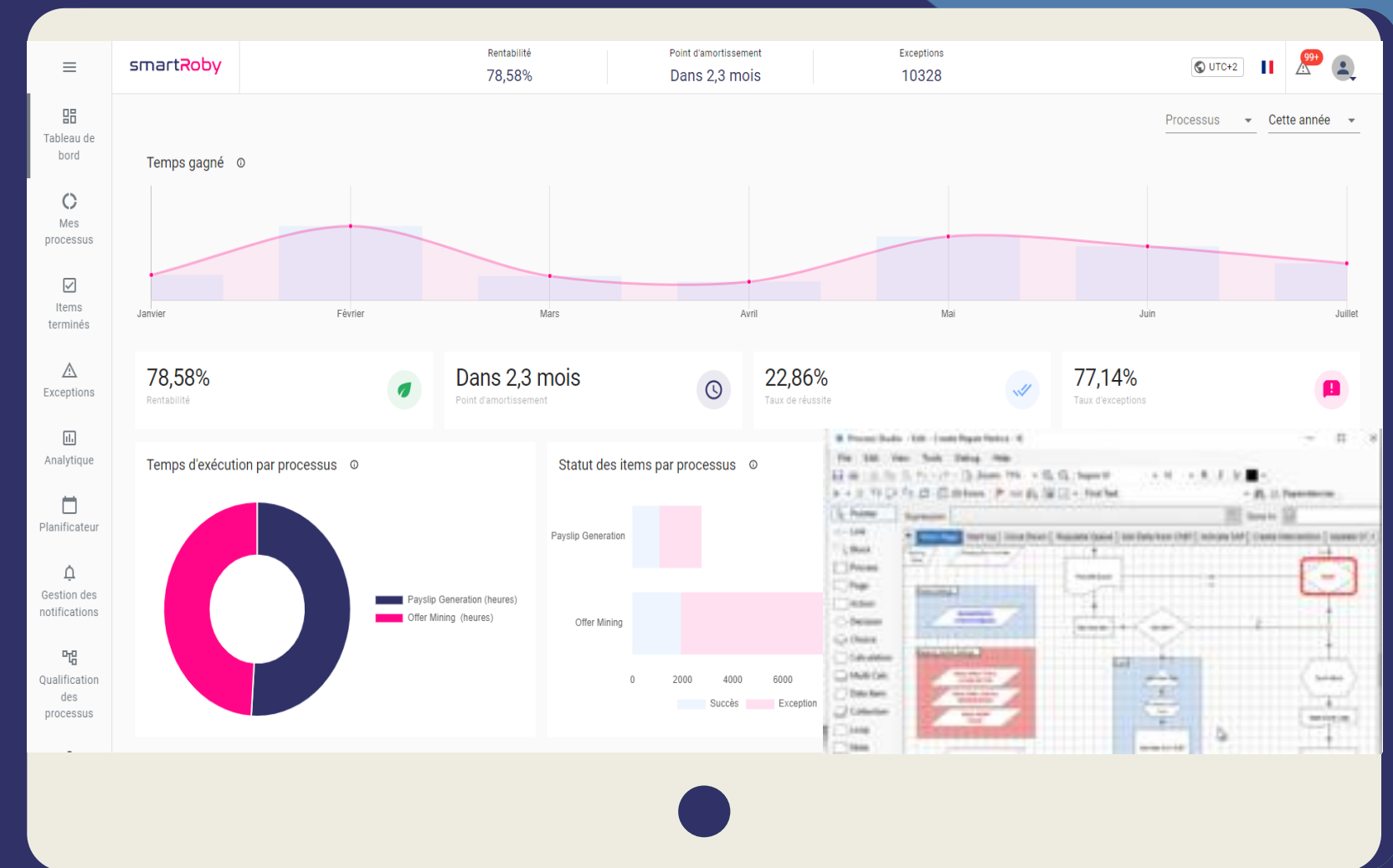
[A retrouver dans L'Informaticien](#)



Résultat : des solutions intelligentes et efficaces

« Les enjeux de ce projet étaient à la fois ergonomiques, économiques et humains. En effet, les outils proposés par la solution mise en place permettent à la fois de réduire le nombre d'actions des collaborateurs au quotidien, tout en accélérant leur workflow pour leur permettre de se concentrer sur ce qui est le plus intéressant et le moins chronophage. Par exemple, l'automatisation intelligente a notamment permis aux collaborateurs de ne plus effectuer de doubles saisies des mêmes informations dans deux outils différents. Ils ont gagné en ergonomie puisqu'ils n'avaient plus à naviguer entre les 20 écrans des outils existants et ils ont gagné en productivité puisqu'au total, l'automatisation de 110 tâches par jour leur a permis de se concentrer sur leur cœur de métier. C'est un gain de temps au quotidien, donc des temps d'appel et des délais plus courts qui valorisent et fidélisent nos collaborateurs et in fine, améliorent le service rendu à nos clients. » ajoute Eric Esnault, Président de Contaxium.

[Lire la suite sur Industrie-Mag.com](https://www.industrie-mag.com)





EN SYNTHÈSE

Un projet de RPA pour optimiser les processus d'un outsourcer et améliorer sa compétitivité

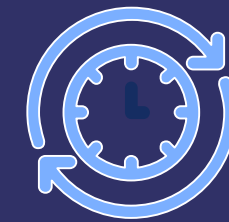


LE CONTEXTE

- Besoin d'améliorer la **compétitivité** de ses offres dans un **contexte offshorisé**
- Manque de **maîtrise des technologies** pour fluidifier et outiller les processus
- Respect des **contraintes de sécurité** pour le SI
- **Turnover** des téléconseillers et fortes attentes sur l'amélioration de l'**expérience de travail**.
- Des **erreurs humaines** dans l'exécution manuelle
- Des **reportings incomplets** et/ou erronés
- Une **DMT trop importante**
- Un grand nombre de **tâches répétitives**



LES RÉSULTATS



110

ressaisies / jour automatisées

Optimisation de la qualité et du délai de traitement des tâches

Navigation et ressaisies sur

20

écrans automatisés



Amélioration de l'expérience de travail des collaborateurs



2

ETP économisés

20 pages de roadmap priorisée avec 15 processus étudiés sur 4 branches métiers



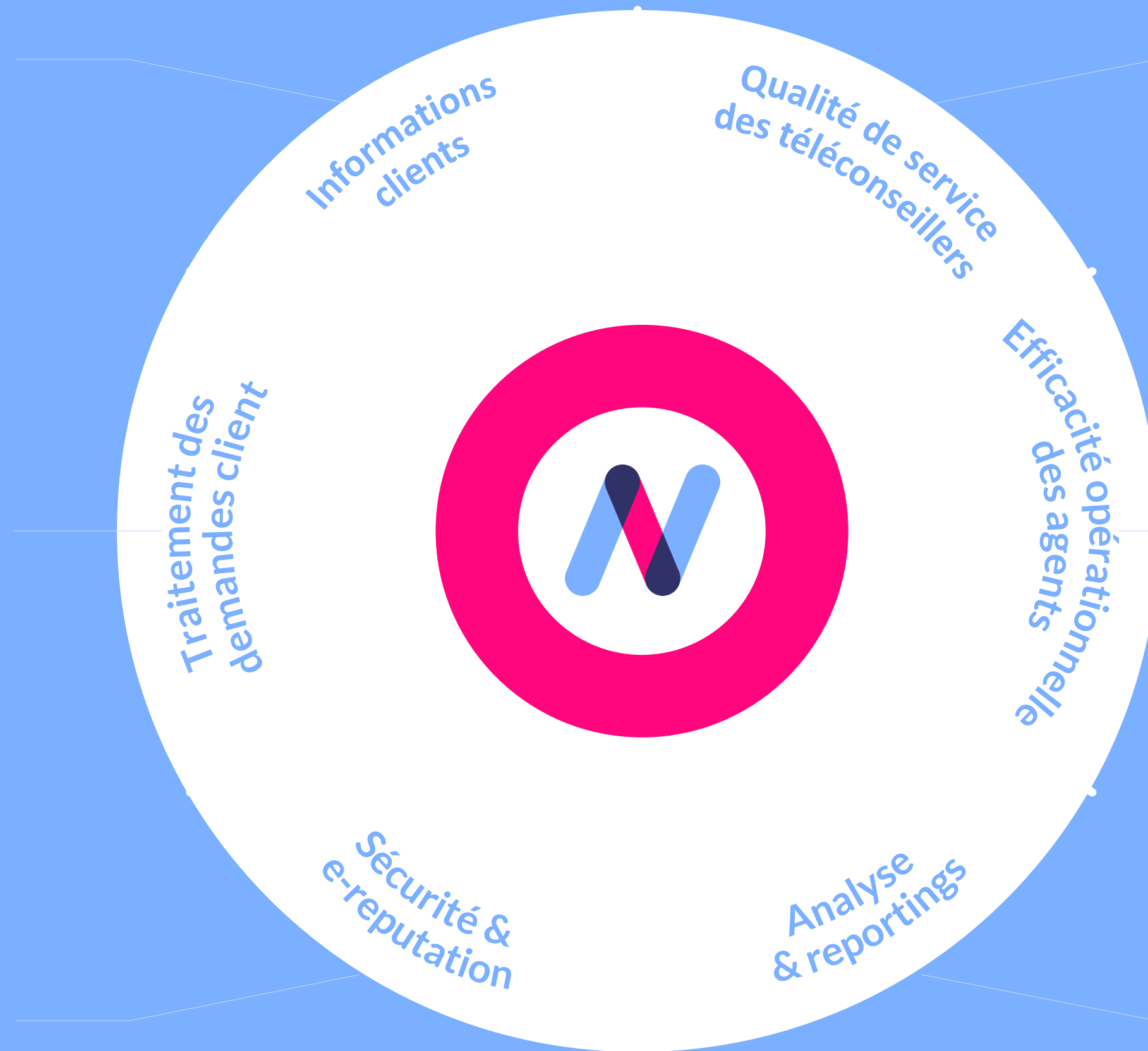
[VIDEO] Contaxium mise sur la Smart Automation pour améliorer la gestion de la relation client



Intervenants : Dominique Duquennoy (SS&C Blue Prism), Eric Esnault (Contaxium) et Mehdi Nafe (Novelis)

Tâches à fort potentiel d'automatisation dans la relation client

- + Automatisation de la collecte et ressaisies des données client entre différents systèmes pour faciliter la prise en compte des besoins
- + Revalorisation de la data client
- + Partage des données entre applications
- + MAJ auto du compte client (changement d'adresse, de coordonnées)
- + MAJ auto des données administratives et juridiques (numéro de SIRET, adresse, TVA...)
- + Automatisation de l'envoi des emails
- + Automatisation de la programmation d'un rendez-vous
- + Automatisation de la pré-qualification des demandes par Voicebot
- + Demande d'ouverture de compte
- + Diriger automatiquement vers le bon service
- + Automatisation de la consolidation des demandes entrantes
- + Sécurisation des échanges (authentification à distance, biométrie)
- + Scan et recherche automatique autour de mot clé portant sur une marque ou un produit



- + Analyse des sentiments / de la voix
- + Vue d'ensemble à 360°
- + Analyse prédictive pour identifier des opportunités de contact en flux sortants
- + Assistance du conseiller dans le traitement des demandes client complexes (assistant virtuel, conseiller augmenté)
- + Améliorer le traitement des diligences liées à la connaissance des clients (KYC)
- + Garantir la cohérence et la qualité de l'expérience de tous les agents avec l'uniformisation des process
- + Obtenir une visibilité opérationnelle complète des agents sur place et à distance
- + Étendre la couverture horaire du service de support
- + Faire correspondre les appelants à l'agent le plus apte à répondre à leur besoin
- + Réduire le temps de traitement des appels
- + Automatisation de la production de compte rendu des appels
- + Automatisation de l'analyse des indicateurs clés de performance d'un centre d'appel
- + Automatisation de la création de reporting sur les demandes en cours de traitement



RÉUSSIR SON PROJET D'AUTOMATISATION **EN 7 COUPS GAGNANTS**



Novelis

SS&C | blueprism®

Départ

L'automatisation s'implémente à l'échelle de l'entreprise pour accompagner au mieux la transformation digitale. Blue Prism a tracé un parcours en 7 étapes clés, vous permettant d'arriver facilement à destination.





1. Définir

Définissez la vision et la stratégie dès le début.

➤ Permet d'aligner le dimensionnement de l'infrastructure et des équipes nécessaires pour la mettre en place.

Identifiez des objectifs basiques, mais quantifiés, pour démarrer. Ils vous serviront de base aux calculs des ressources nécessaires.





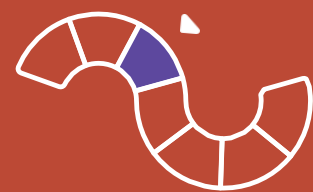
2. Organiser

Revoyez ou adaptez votre structure organisationnelle.

➤ Permet de mettre en place la nouvelle capacité d'automatisation et de l'aligner avec la culture et la stratégie d'entreprise.

Nous vous conseillons de recruter un responsable RPA ou de désigner une personne en interne, qui aura pour responsabilité de réaliser la stratégie définie.





3. Choisir

Évaluez les processus candidats à l'automatisation, triez-les et priorisez leur automatisation. Pour analyser l'impact du processus, vous devez comprendre le volume de transactions du processus actuel ainsi que sa place dans le travail au quotidien des équipes : combien de collaborateurs sont concernés par ce processus ? À quelle fréquence est-il répété ? Son impact sur le SI ?

- Permet d'en tirer un bénéfice métier.
- Permet d'identifier de nouveaux processus candidats, en communiquant sur les bénéfices de l'automatisation des premiers processus métiers.

Le processus idéal est :

- A** Standardisé : optimisé et standardisé à l'échelle de l'entreprise.
- B** Répétitif : peu d'exceptions dans la répétition des tâches nécessaires.
- C** Transactionnel : comprend un volume conséquent de transactions.
- D** Complexe : composé d'une multiplicité d'étapes ou de systèmes à interroger.



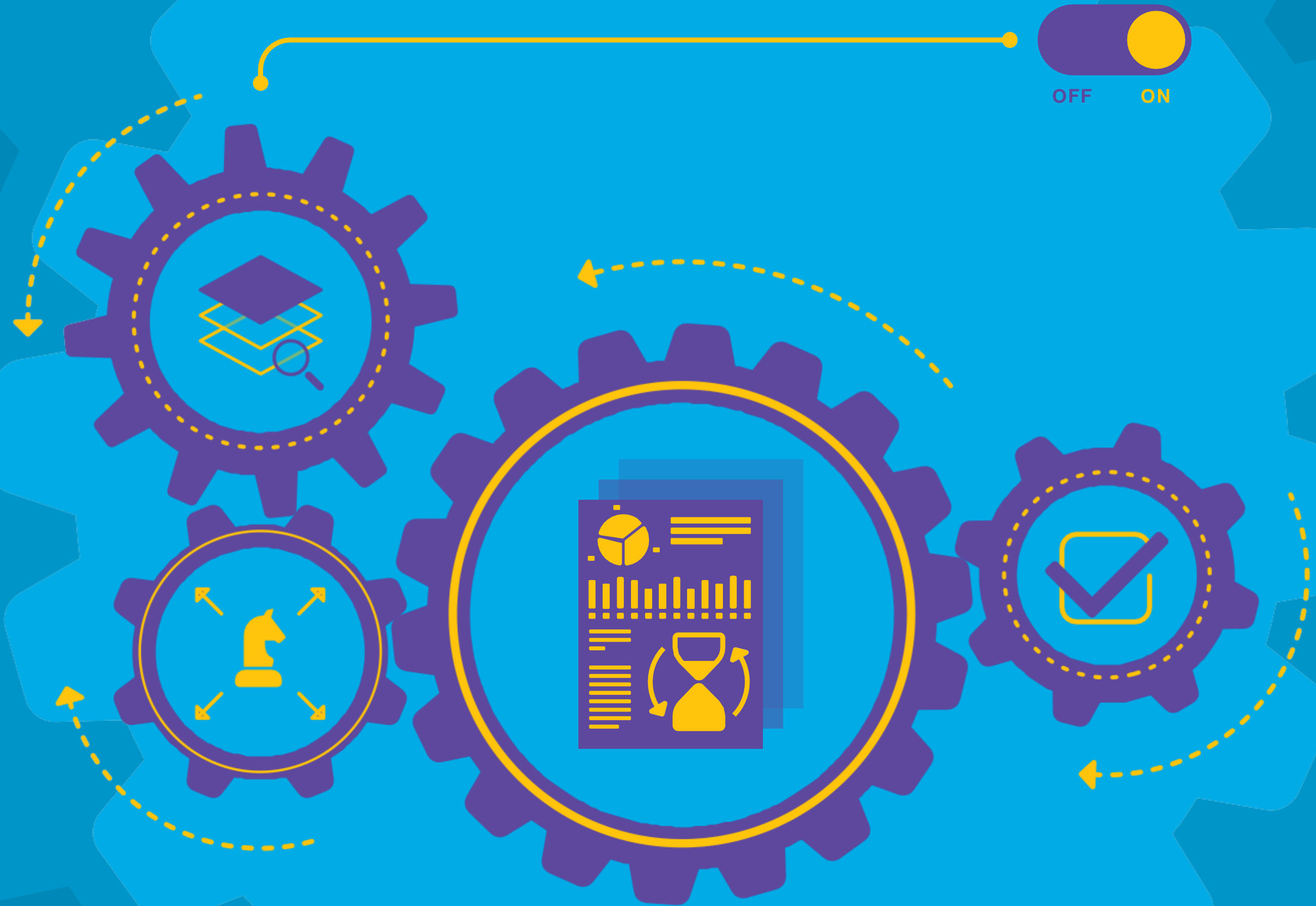


4. Développer

Adoptez une approche industrielle dès le début.
Il vous faut pour cela :

- A. analyser le processus existant et la solution à développer,
- B. créer le processus automatisé,
- C. tester la mise en production du processus.

Lors de la phase de création, Blue Prism vous conseille de réutiliser les objets. Un objet peut représenter la connexion à un logiciel ou encore une série d'actions dans un système cible. Une fois créé, l'objet est sauvegardé dans une bibliothèque centralisée, et peut ensuite être réutilisé dans des processus futurs. Par exemple, l'objet qui permet la connexion à votre ERP peut être réutilisé pour tous les processus impliquant l'utilisation de l'ERP. Gain de temps et économies garanties.





5. Maîtriser

Assurez-vous de la continuité des activités des agents virtuels. Ils doivent être en mesure de :

- A. gérer les exceptions de production,
- B. mettre en place un reporting,
- C. maîtriser le support et la planification de différentes activités,
- D. permettre le maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure et des processus.





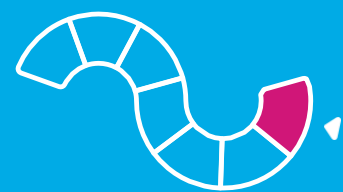
6. Recruter et former

Assemblez une équipe d'experts. Faites appel à des spécialistes externes pour démarrer rapidement et prenez le temps de former vos ressources en interne :

- du développement des processus (analystes, développeurs et testeurs),
- de la gestion de la plateforme (planification des ressources) : le responsable RPA,
- de l'écosystème technologique entourant la main-d'œuvre virtuelle.

En définissant clairement les rôles de chaque spécialiste, vous exécuterez votre programme sans heurts.



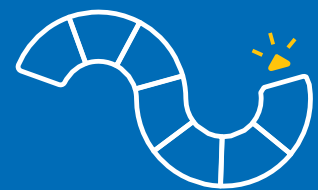


7. Designer

Concevez une architecture technique évolutive, rapide à mettre en place et qui permet sur le long terme de suivre les développements du programme :

L'architecture technique doit être bien administrée pour garantir une disponibilité élevée.

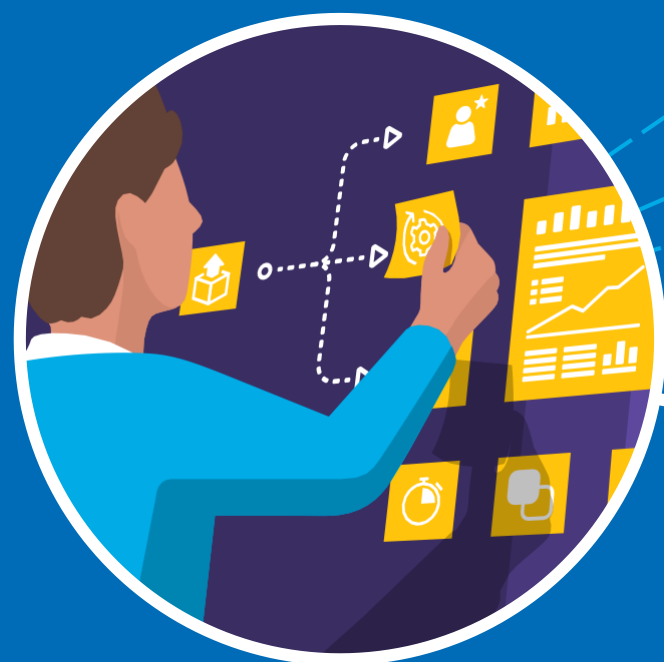




Arrivée

Ces 7 dimensions interdépendantes permettent au programme d'automatisation de répondre aux ambitions que vous vous êtes fixées. Toutefois, il doit évoluer en même temps que votre entreprise, répondre à de nouveaux besoins et à ce titre être régulièrement réévaluée. Pas question de réinventer le programme dans son intégralité, mais assurez-vous que les paramètres du programme sont toujours en phase avec votre réalité d'entreprise.

Pour aller plus loin,
www.blueprism.com



Gardons le contact !



Prenez 30 minutes pour étudier le potentiel d'automatisation de vos processus

Evaluer ses processus est indispensable lorsque l'on souhaite se lancer dans une démarche d'automatisation. Cette étape cruciale va vous permettre de mesurer l'impact et la rentabilité du processus d'automatisation. **Pour vous aider dans cette première étape, nous vous proposons une analyse gratuite pour qualifier le potentiel d'automatisation de votre processus avec l'un de nos Business Analyst.**

A la suite du rendez-vous, vous repartez avec un **macro chiffrage ainsi qu'une analyse détaillée** vous permettant d'évaluer les risques, d'optimiser la gestion de vos ressources et de saisir les meilleures opportunités. Vous serez ainsi mieux armés pour prendre les meilleures décisions.